

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian oral
Comprehensive sarjana lengkap Fakultas Ekonomi dan Ilmu Social
Universitas Islam Negeri Riau
Pekanbaru*

Oleh

MUHAMMAD ANWAR
10576002711



**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2009**

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

OLEH : MUHAMMAD ANWAR

Penelitian ini dilakukan kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dengan tujuan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan,kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dan factor-faktor penghambat dalam peroses pelayanan.Penelitian menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tanggapan masyarakat yang ada di lingkungan Kantor Camat Lubuk Dalam yang pernah merasakan pelayanan. Disamping itu penulis juga menggunakan data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari bahan-bahan laporan berbagai sumber yang ada, analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.Dari hasil penelitian didapat pelayanan publik dalam proses pelayanan dikantor Camat Lubuk Dalam dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penilaian responden tentang kualitas pelayanan dengan indikator yang telah ditentukan melalui tabel yang tersedia.Bahwa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Lubuk Dalam adalah kesadaran kerja pegawai,aturan yang menjadi landasan kerja, pendapatan, kemampuan/keterampilan kerja serta sarana dan prasarana layanan kerja yang kurang memadai sehingga dalam pelaksanaanya belum maksimal.Dari hasil kajian kepada Pihak Kantor Camat Lubuk Dalam agar lebih memperhatikan Kualitas pelayanan yang diterapkan para pegawai terhadap masyarakat dan penciptaan komunikasi dan hubungan baik antara pegawai dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pegawai tanpa ada rasa keterpaksaan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2. Pelayanan Publik yang Responsif.....	14
2.3. Mendekatkan Diri dengan Masyarakat.....	15
2.4. Penelitian Terdahulu.....	17
2.5. Konsep Operasional.....	19
2.6. Teknik pengukuran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Lokasi Penelitian.....	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25

3.4. Jenis Data	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6. Analisa Data	28

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1. Keadaan Geografis.....	29
4.1.2. Keadaan Penduduk.....	29
4.1.3. Tingkat Pendidikan	31
4.1.4. Mata Pencarian	31
4.1.5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	33
4.1.6. Keadaan Pegawai.....	39

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	42
5.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	57
5.3. Faktor Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	60
5.4 Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	64

BAB VI PENUTUP

6.1. KESIMPULAN.....	65
6.2. SARAN.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	67
----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

I. I. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintahan daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan komperatif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingatkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam masyarakat. Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintahan daerah meningkatkan mereka merupakan wakil dari pemerintahan pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintahan yang bekerja dengan baik, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1993 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa :”Pegawai negara berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan.” Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan yang kemudian diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi atau birokrasi pemerintah. Organisasi - organisasi tersebut

juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan - kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang memiliki kewenangan serta pembagian tugas yang sesuai dan telah ditentukan oleh perundang - undangan. Adakalanya fungsi pelayanan publik yang dilakukan di daerah merupakan pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat atau bahkan kewenangan tersendiri yang dimiliki oleh pemerintah daerah itu sendiri sehingga hal ini lazimnya diatur dalam undang - undang nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang mana secara garis besar memberikan batasan pelaksanaan tugas pusat dan daerah. Pemerintah daerah secara berkesenambungan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing . hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Suit Almasdi, 2000 : 99). Hal di atas dipertegas kembali oleh Thoha (2000 : 1) bahwa untuk mempertahankan kehidupan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing dimasa memdatang adalah birokrasi yang memiliki sumberdaya manusia yang berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayan) adalah meninginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintahan yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai

sarana pelayanannya. Dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai manusia. Mengingat sangat pentingnya eksistensi sumberdaya manusia dalam bidang kegiatan pemerintahan disebutkan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana aparatur pemerintahan daerah kurang mampu menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal. Ada beberapa alasan yang menyebabkan kekuarangan kemampuan aparat berada dalam kehidupan organisasi dan adanya hambatan dalam segi kepemimpinan. Seperti diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya aparat berada dalam suatu organisasi antara lain menyangkut struktur organisasi (*organization structur*) yang terpaut kepada mekanisme kerja, sistem (*top down*) yang kurang akomodatif terhadap aspirasi bawahan maupun masyarakat yang dilayani, sehingga sering menimbulkan ketimpangan dalam pelayanan, Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tidak dibarengi dengan peningkatan keahlian dan keterampilan aparatur dalam membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan aparatur dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban disertai adanya pungutan biaya tambahan di luar biaya resmi. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintahan sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian (Dwiyanto, 2000 : 7).

Salah satu bagian dari aparat pemerintah adalah Aparat Pemerintah Kecamatan yang merupakan perangkat pemerintahan Kabupaten/Kota (UU No. 22/1999). Tugas pokok Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak lepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal yang terutama berkaitan dengan baik buruknya sumberdaya aparatur pemerintahan yang profesional.

Mamasuki era otonomi daerah terutama dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 maka peran Pemerintahan Kecamatan semakin besar. Kecamatan merupakan Perangkat daerah Kabupaten dan Kota, ini berarti posisi Kecamatan saat ini berada atau bertanggung jawab langsung kepada pemerintahan daerah/kota, tidak seperti selama ini yang hanya merupakan wakil dari pemerintahan pusat. Camat berdasarkan Undang-Undang No. 32/2004 menerima sebagian kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota. Kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota di kecamatan ini harus dijumpai oleh orang-orang yang memiliki *skill* dan kemampuan yang profesional, sehingga tercipta hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat.

Mengingat semakin besarnya peran Pemerintah Kecamatan seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 terutama dalam hal pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik terhadap masyarakat, secara otomatis menuntut aparatur yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pemerintahan kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga diuntut untuk bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang terlampir dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Pasal 126 yakni pemerintah kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang di angkat oleh bupati atau wakil kota atas usulan sekretaris daerah kabupaten atau kota.

Dalam mengembangkan Tugas-tugasnya yang di embankan oleh pemerintah atasanya pemerintah kecamatan mengacu pada Pasal 12 peraturan pemerintah No. 8 Tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah.

Dalam hal ini tugas camat dapat di bagi yakni menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 ayat 3 pasal 126 yaitu :

1. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentuan dan ketertipan umum.
2. Mengkoordinasikan kegiatan memperdayakan masyarakat.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan pelayanan daerah.
4. Mengkoordinasikan pemerliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Pemerintahan Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun didalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari.

Berdasarkan peraturan pemerintah daerah jenis dan bentuk pelayanan kecamatan adalah :

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Se
1	Administrasi Kependudukan	Pembuatan KTP Pembutan Kartu Keluarga Pembuatan Surat Keterangan Lahir Pembuatan Surat Kematian	mangkin kritis masyarka t terhadap
2	Surat Pengantar Perizinan	Surat Izin Membangun Bangunan (IBM) Surat Izin Tempat Usaha	tuntutan kualitas
3	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKGR) Surat Keterangan Jual Beli Tanah Surat Keterangan Hibah Tanah Surat Keterangan SKCK Surat Keterangan Pindah	pelayana n menunjuk an bahwa karekter
4	Surat Keterangan Lain	Surat Rekomendasi Keterangan Legalisir	masyarak at dewasa ini

semangkin maju. Hal ini memberikan arti kepada pemerintahan untuk terus bersiap diri memeperbaiki pelayanan yang diberikan. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan pegawai negri yang memiliki dediksi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan

berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya belum memuaskan atau dirasakan masih kurang dan juga keluhan-keluhan dari sebagian masyarakat terhadap sikap aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan. Bertitik tolak dari gejala-gejala tersebut dan pelayanan umum terhadap masyarakat di Kecamatan Lubuk Dalam masih ada kendala dalam pelaksanaannya oleh aparat pemerintah di kantor camat ini sebagaimana yang diharapkan maka penulis tertarik untuk membuat dan menyusun penelitian dengan judul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK".

1. 2. Perumusan Masalah

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu bentuk organisasi formal dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memerlukan pegawai yang benar-benar mempunyai kemampuan dan keahlian serta bertanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan kepadanya dalam rangkaianannya, terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan pemerintahan itu sendiri.

Keberhasilan suatu kegiatan sangat dipengaruhi oleh ketetapan pengorganisasian dan manajemen yang dijalankan serta sistem kerja dan juga mutu orang-orang dan sarana, pendukung lainnya, organisasi yang baik belum menjamin lancarnya penyelenggaraan tugas pemerintahan karena semuanya tergantung pada mutu aparturnya sendiri serta pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Demikian juga halnya dengan pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Lubuk Dalam dimana belum banyak semua bentuk layanan masyarakat tersebut berjalan sebagaimana mestinya.

Dari gejala dan asumsi tersebut di atas maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah

”Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak”.

1. 3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan umum pada Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.
- b. Untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.
- c. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara dan juga Pemerintah Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.
- b. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi penelitian lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama yang akan datang.

1.4. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan di uraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Telaah Pustaka

Pada bab ini akan di uraikan tentang landasan teori, konsep operasional dan teknik pengukuran

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan tentang tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data dan teknik analisa data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan di uraikan tentang monografi desa, keadaan penduduk, jenis mata pencarian, tingkat pendidikan, agama, kondisi obyektif dan pemerintahan kecamatan.

BAB V : Hasil Penelitaian dan Pembahasan

Pada bab ini akan diuraikan tentang identitas responden, tingkat pendidikan, usia responden, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Efesiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik terhadap antara input dan output. Dengan demikian, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Input pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang dipergunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output. Artinya, harga pelayanan publik harus dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Disamping itu, masyarakat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemat biaya.

Efesiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Dengan demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menginginkan layanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Achmad (2000 : 34) Pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu :

1. Reliability (ketepatan dalam memberikan pelayanan).

Dimensi ini mengacu pada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Maksudnya adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Ini berarti kinerja Aparatur Kecamatan Lubuk Dalam harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan tertib dalam pemberian pelayanan-pelayanan yang sama untuk semua masyarakat dan tanpa memandang status dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

2. Responsiveness (Ketertipan/ketanggapan dalam memberikan pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme Aparatur Kecamatan Lubuk Dalam untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat

3. Assurance (jaminan/kepastian)

Pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap aparatur kecamatan Lubuk Dalam harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan dalam menguasai peraturan dan keterampilan, kesopanan serta staf yang dapat dipercaya, bebas dari resiko atau keragu-raguan.

4. Emphaty (empati)

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dan berupaya untuk memahami keinginan

masyarakat, ini berarti bahwa aparat Kecamatan Lubuk Dalam perlu memberikan kemudahan melakukan hubungan komunikasi dalam memberikan penjelasan yang baik, baik informasi serta pemahaman atas kebutuhan masyarakat.

5. Tangibles (Bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu kepada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan. Faktor yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Ini berarti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kecamatan Lubuk Dalam harus dapat diandalkan karena dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, kebutuhan seseorang/kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat pula diartikan sebagai suatu teknik memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain (J.R.G. Sianipar 1999 : 5).

2.2. Pelayanan Publik yang Responsif

Resposivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Resposivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyediaan pelayanan harus mampu mengidentifikasikan kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Beberapa pakar manajemen,

seperti Peters dan Waterman, serta Drucker dan Deming, menempatkan pentingnya mendengarkan aspirasi pelanggan atau pengguna. Mereka memberikan nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan mereka secara langsung dengan pelanggan. Hewlett-Packard meminta para pelanggan untuk membuat persentasi dan menggambarkan kebutuhan mereka. (Osborne dan Gaebler, 1996:194)

Apabila menggunakan metode survei maka seperangkat daftar pelayanan harus dipersiapkan untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat. Aparat birokrasi juga dapat melakukan wawancara dengan masyarakat dan sekaligus melakukan observasi untuk mengetahui keinginan mereka.

Birokrasi pemerintahan seringkali tidak mengetahui siapa yang akan mereka layani. Mereka menganggap bahwa eksekutif atau alasan dan anggota parlemen adalah masyarakat yang harus mereka layani karena dari merekalah dana diperoleh. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih berorientasi pada kepentingan eksekutif dan anggota parlemen, suatu unit birokrasi pemerintahan perlu mendefinisikan kembali siapa yang menjadi masyarakat atau pengguna jasa mereka sehingga untuk selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat atau pengguna tersebut.

Pemerintahan yang demokrasi lahir untuk melayani warganya. Karena itu, tugas pemerintahan adalah mencari cara agar warga merasa senang dan puas dalam menerima pelayanan yang mereka selenggarakan. Seperti halnya berlaku di dunia bisnis, jika bisnis kita dapat menjamin kepuasan masyarakat.

2.3. Mendekatkan Diri dengan Masyarakat

Memberikan gambaran mengenai upaya mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga dapat direncanakan sistem pelayanan yang tepat bagi kebutuhan masyarakat.

Osborne dan Gaebler (1996 : 208-212) mengidentifikasi beberapa keuntungan sistem administrasi dan manajemen yang menempatkan pelanggan pada sentral, yaitu :

1. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memaksa pemberian jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya. Ini berarti pemberian jasa harus selalu mencari umpan balik untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakatnya. Para birokrat pemerintahan hanya akan menghasilkan barang dan jasa atau pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Sistem yang berorientasi pada pelanggan memberikan keputusan pilihan pemberian jasa, memberikan keputusan terjadi karena dasar pembuatan keputusan ada pada kebutuhan pelanggan, bukan pada pertimbangan politik pembuat keputusan. Dengan demikian, masyarakat menempati posisi sebagai pengemudi.
3. Sistem yang berorientasi pada pelanggan merangsang lebih banyak inovasi. Ketika pemberian jasa harus bersaing, ia akan selalu mencari strategi baru dan terbaik untuk memuaskan pelanggan atau pengguna jasa. Badan-Badan Usaha Milik Negara dan Daerah, seperti Bank Pemerintahan, Rumah Sakit Milik Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Perguruan Tinggi yang termasuk kedalam Badan Hukum Milik Negara harus bersaing secara ketat dengan institusi swasta yang sejenis untuk mendapatkan nasabah, pasien, dan calon mahasiswa yang potensial. Karena itu, berbagai metode dan strategi baru dalam dunia perbankan, kesehatan, dan pendidikan harus diadopsi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap warga pengguna.
4. sistem yang beradopsi pada pelanggan memberikan kesempatan kepada orang lain untuk memilih diantara berbagai macam pelayanan. Orientasi pelayanan pada kebutuhan pengguna jasa dapat mendorong munculnya berbagai jenis pelayanan untuk sektor yang

sama sehingga pengguna jasa dapat memilih. Sebagai contoh, di sektor jasa transportasi publik, pemerintah kota tidak boleh hanya menyediakan berbagai jenis sarana transportasi publik selain bus kota, seperti taksi, trem, mikrolet, dan sebagainya. Dengan demikian, masyarakat memiliki peluang untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya.

5. sistem yang berorientasi pada pelanggan menghindari pemborosan karena pasokan disesuaikan dengan permintaan. Pemerintahan kota, misalnya, sebaliknya tidak menyediakan pelayanan yang tidak dibutuhkan oleh warganya. Sebagai contoh, apabila di wilayah tertentu sudah tersedia banyak Sekolah Dasar swasta yang bermutu dan masyarakat mampu membayarnya, maka pemerintah tidak perlu memaksakan diri untuk mendirikan Sekolah Dasar Negeri di wilayah tersebut.
6. Sistem yang berorientasi pada pelanggan untuk lebih memiliki komitmen.

2.4. Penelitian Terdahulu

Aditya pratama (2007), Penelitian ini berjudul “Hubungan Profesionalisme Birokrasi pemerintahan dengan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga” (Suatu studi di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu birokrasi pemerintahan belum dilaksanakan secara optimal.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon Kartu Keluarga di Kecamatan Sumur Bandung. Untuk menentukan sampel tersebut peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan angket dengan skala Likert. Pengujian hasil penelitian menggunakan alat uji statistik korelasi Rank Spearman.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel profesionalisme birokrasi berada pada kategori sedang dan variabel kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga berada pada kategori sedang. Hasil analisis koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang positif. Selanjutnya, merujuk uji signifikansi, diperoleh nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel profesionalisme birokrasi pemerintahan dengan kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima secara empirik.

Kesimpulan penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KK berhubungan dengan profesionalisme birokrasi pemerintahan Kecamatan. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KK perlu adanya peningkatan profesionalisme birokrasi pemerintahan itu sendiri. Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Malang

Ahmad Junaidi (2008), Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Malang". Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5. Konsep Operasional

Defenisi oprasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut (Masri Singarimbun, 2006 : 46). Dalam penulisan proposal penelitian ini, membuat variabel dengan indikator sebagai berikut :

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah analisis Pelayanan Publlik Pada Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak sebagai berikut :

- a. Pelayanan, maksudnya adalah dalam melakukan pelayanan harus ada pendekatan terlebih dahulu kepada masyarakat.
- b. Pengawasan, camat harus di tuntut untuk selalu mengawasi kinerja para pegawainya.
- c. Pengevaluasian, selalu memikirkan ide-ide untuk lebih baik lagi dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang senantiasa mengikuti prosedur, tata cara dan prsyarat yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sehingga memuaskan masyarakat.

- d. **Reability**, adalah respon yang diberikan masyarakat terhadap kemampuan pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya serta memuaskan. Hal ini dapat diukur dengan kategori sebagai berikut :
- a. Pegawai selalu mengutamakan kecepatan dalam pelayanan.
 - b. Pegawai selalu memperhatikan faktor keamanan dalam pemberian layanan.
 - c. Kejujuran pegawai merupakan bagian yang penting dalam pelayanan.
 - d. Pegawai selalu memberikan pelayanan yang sama atau yang adil kepada masyarakat.
 - e. Pegawai selalu menyajikan rincian biaya secara jelas kepada masyarakat.
- e. **Responsiveveness**, adalah respon masyarakat terhadap adanya kemauan pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam untuk membantu masyarakat dan memebrikan pelayanan dengan cepat. Hal ini dapat diukur dengan kategori sebagai berikut :
- a. Pegawai selalu mayadari kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Setiap keluhan selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pemberian layanan.
 - c. Pegawai selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pelaksanaan tugas.
- f. **Assurance**, adalah respon masyarakat terhadap pengetahuan dan kerahan pegawai kantor camat lubuk dalam seta kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, hal ini dapat di ukur dengan kategori sebagai berikut :
- g. **Emphaty**, adalah respon masyarakat terhadap sikap kemudahan pegawai kantor Lubuk Dalam melaukan hubungan, memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada masyrakat dan berupaya untk memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat di ukur dengan kategori sebagai berikut :

- a. Pegawai memberikan pembinaan dan penyuluhan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan.
 - b. Pegawai memberikan perhatian personal dalam melayani masyarakat.
- h. Tangible, adalah respon yang diberikan masyarakat terhadap penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik yang dimiliki Kantor Camat Lubuk Dalam sebagai bukti langsung dari kualitas pelayanan yang diberikan meliputi :
 - a. Pegawai selalu memepermudah pengisian formulir.
 - b. Kondisi tata ruang kantor selalu memberikan rasa nyaman.
 - c. Kondisi peralatan dan perlengkapan kantor mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan
 - d. Kelengkapan fasilitas pelayanan dapat memberikan kenyamanan.

Indikator dijadikan sebagai alat ukur untuk menilai variabel dari pelayanan umum disesuaikan dengan penelitian yang dilaksanakan.

2.6. Teknik pengukuran

Dalam pengukuran ini ada suatu variabel yang akan diukur, yaitu pelayanan umum yang terdiri dari lima indikator yaitu :

Dari Uraian kelima dimensi pelayanan publik diatas, maka teknik pengukuran yang dilakukan dari dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Reability

Hal ini dikategorikan :

Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kurang baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut

digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan
kepada masyarakat

Tidak baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

2. Responsiveness

Hal ini dikategorikan :

Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kurang baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut

digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan
kepada masyarakat

Tidak baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. Assurance

Hal ini dikategorikan :

Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kurang baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut

digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan
kepada masyarakat

Tidak baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

4. Emphaty

Hal ini dikategorikan :

Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kurang baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Tidak baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

5. Tangible

Hal ini dikategorikan :

Baik : Apabila indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kurang baik : Apabila hanya sebagian indikator tersebut digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Tidak baik : Apabila indikator tersebut tidak digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian diskritif yaitu suatu proses pemecahan masalah dengan menggambarkan objek penelitian yang jelas dan lebih mendetail berdasarkan fakta-fakta yang ada serta menganalisisnya agar bisa menarik suatu kesimpulan.

Penelitian diskritif kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi keadaan saat ini dan kaitanya dengan variabel-variabel yang ada pada penelitian ini.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit dan ciri-cirinya dapat digunakan dan dapat juga diartikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan. Yang dimaksud dengan sampel adalah wakil dari populasi yang memenuhi syarat untuk memperoleh keterangan mengenai objek yang akan diteliti. Untuk menentukan besar kecilnya sampel suatu penelitian sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak beberapa persen sampel yang diambil dari populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarat yang berurusan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak yaitu yang membutuhkan pelayanan dari Aparat Kecamatan. Pegambilan sampel untuk tingkat pimpinan dan diambil semuanya (100%), dalam hal ini penulis mengambil teknik sensus (sampel penuh) yaitu semua populasi dijadikan responden. Jumlah dan Cara

Pengambilan Sampel Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan akademik dan nonakademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian masyarakat yang disebut dengan sampel. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Consuelo dkk., 1993 : 161):

$$: \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket : n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : *Bound of Error*, preposisi kelonggaran atau ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling, yaitu dengan cara aksidental sampling, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui yang terpilih akan dijadikan responden..

Untuk lebih jelasnya jenis populasi dan besarnya sampel yang diambil dari penelitian ini dapat diartikan dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1. Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Populasi	Responden
1	Staf Kecamatan	15	15
2	Masyarakat	33.580	100

Jumlah	33.580	115
--------	--------	-----

Sumber Kantor Camat Lubuk Dalam kabupaten Siak 2009

3.4. Jenis Data

3.4.1. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dari responden yang meliputi :

Data tentang pelayanan umum di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

3.4.2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi :

- Gambaran umum tentang Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.
- Struktur organisasi pemerintahan Kantor Camat Lubuk Dalam.
- Keadaan dan jumlah pegawai pada Kantor Camat Lubuk Dalam
- Mekanisme kerja pegawai pada Kantor Camat Lubuk Dalam
- Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Observasi

Di mana penulis menggunakan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

3.5.2. Wawancara

Dimana penulis mengatakan langsung dengan para responden berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini.

3.5.3. Kuisioner dan Angket

Dimana penulisan akan memberikan lembaran pertanyaan berserta, pilihan jawaban kepada responden berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

3.6. Analisa Data

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data skunder, penulis menggunakan teknik deskriptif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya.

Berdasarkan metode penelitian yang telah di kemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokan dan di pisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, seterusnya di analisa kualitatif yang disajikan dalam bentuk tabel dan uraian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1. Lokasi Penelitian

4.1.1. Keadaan Geografis

Kecamatan Lubuk Dalam adalah salah satu kecamatan dari 12 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Siak dengan membawahi 6 desa yang meliputi 22 dusun, 49 RW dan 164 RT. Letak geografis Kecamatan Lubuk Dalam memiliki batas wilayah yang berbatasan dengan :

- Sebelah utara : Kabupaten Pelalawan
- Sebelah selatan : Kecamatan Koto Gasip
- Sebelah Barat : Kecamatan Tualang
- Sebelah Timur : Kecamatan Dayun

4.1.2. Keadaan Penduduk

Data sampai dengan akhir bulan mei tahun 2009 jumlah penduduk Kecamatan Lubuk Dalam tercatat ada 33.580 jiwa dalam 10.653 kepala keluarga, jumlah penduduk tersebut terdiri dari 18.269 jiwa laki-laki dan 15.311 jiwa perempuan dengan status seluruhnya Warga Negara Indonesia.

Selanjutnya Kantor Kecamatan Lubuk Dalam dibangun di daerah Lubuk Dalam perkantoran tesebut baru ditempati berkisar 2 tahun, Adapun para Camat yang pernah

mempimpin di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam diantara yaitu Zulkifli S.Sos, yulizar S.Sos dan Khariel Azmi.

Karena letaknya yang strategis, maka Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan Kecamatan yang cukup padat. Adapun ketinggian Kantor Camat Lubuk dari permukaan air laut adalah 20 meter dengan suhu maksimum 48 derajat celcius dan suhu minimum adalah 34 derajat celcius. Dengan demikian suhu Kantor Kecamatan Lubuk Dalam tergolong panas tetapi hal ini diimbangi oleh jumlah curah hujan yang seimbang.

Kantor Kecamatan Lubuk Dalam mempunyai iklim yang tropis dan mempunyai keseimbangan antara musim penghujan dan musim panas, hal ini sama seperti daerah lainnya yang secara umum berada di persekitaran garis khatulistiwa. Sehingga dengan adanya keseimbangan suhu tersebut maka masyarakat tidak perlu merasa khawatir akan banjir. Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan daerah yang terletak tidak jauh dari pusat kota.

4.1.3. Tingkat Pendidikan

Upaya telah dilaksanakan demi kemajuan dan perkembangan pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal antara lain :

- Memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar lebih serius mendidik anak-anaknya di sekolah-sekolah
- Membangun/memperbaiki sarana pendidikan melalui bantuan pemerintah
- Memberikan beasiswa/siswi yang berprestasi

4.1.4. Mata Pencarian

Kondisi masyarakat di wilayah Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak mata pencahariannya bekerja sebagai Petani, Buruh Tani, Peternak, Pedagang, Pengusaha Home Industri, Karyawan Swasta, PNS, Anggota TNI dan Polri dan lain-lain. Jenis usaha yang digeluti oleh sebagian masyarakat Kecamatan Lubuk Dalam diantaranya :

1. Perdagangan :
 - a. Toko Kelontong, Sembako, Pakaian
 - b. Warung nasi, bakso, Mie ayam, bubur ayam
 - c. Warung Telekomunikasi (Wartel)
 - d. Toko Besi, Material, Bahan Bangunan
 - e. Toko pupuk dan obat pertanian
 - f. Warung Selular, dll
2. Kerajinan/Home Industri :

- a. Penampung buah sawit
 - b. Pengrajin besi bekas
 - c. Pengrajin masakan ikan laut/pindang
 - d. Pengrajin makanan tradisional dan makanan basah
3. Peternakan/Perikanan :
- a. Peternak ayam buras
 - b. Pengusaha rumah walet
4. Jasa :
- a. Tukang Ojek
 - b. Tukang Cukur, Salon dll.
 - c. Buruh Tani Kelapa Sawit

VISI DAN MISI

Visi

Kecamatan Lubuk Dalam yang maju dan sejahtera melalui optimalisasi sumber daya alam dan sumber daya manusia dilandasri iman dan taqwa kepada tuhan YME.

Misi

- a. Meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam yang optimal meliputi bidang pertanian (tanaman, pangan, perkebunan, hortikultura, dan peternakan yang berwawasan lingkungan hidup.
- b. Meningkatkan sumber daya manusia yang optimal dilandasi iman dan taqwa
- c. Meningkatkan penyerapan tenaga kerja
- d. Meningkatkan dan mengembangkan pembangunan wilayah yang meliputi pedesaan dan perkotaan, pembangunan perumahan dan pemukiman serta penataan ruang

4.1.5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Berdasar kepada Peraturan Bupati Siak nomor 22 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Siak sebagaimana Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku bahwa dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana dimaksud Kecamatan mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan pembinaan, fasilitasi dan penyelenggaraan kegiatan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- b) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan instansi otonom dan vertical yang ada di wilayah kerjanya (Kecamatan Lubuk Dalam)

Mengacu kepada Peraturan Bupati Siak nomor 22 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kecamatan Lubuk Dalam sebagaimana tersebut. bahwa :

Unsur kecamatan dari :

- a. Pimpinan adalah Camat
- b. Pembantu Pimpinan adalah Sekretaris Kecamatan dan Sub Bagian
- c. Pelaksanaan adalah seksi dan kelompok Jabatan fungsional

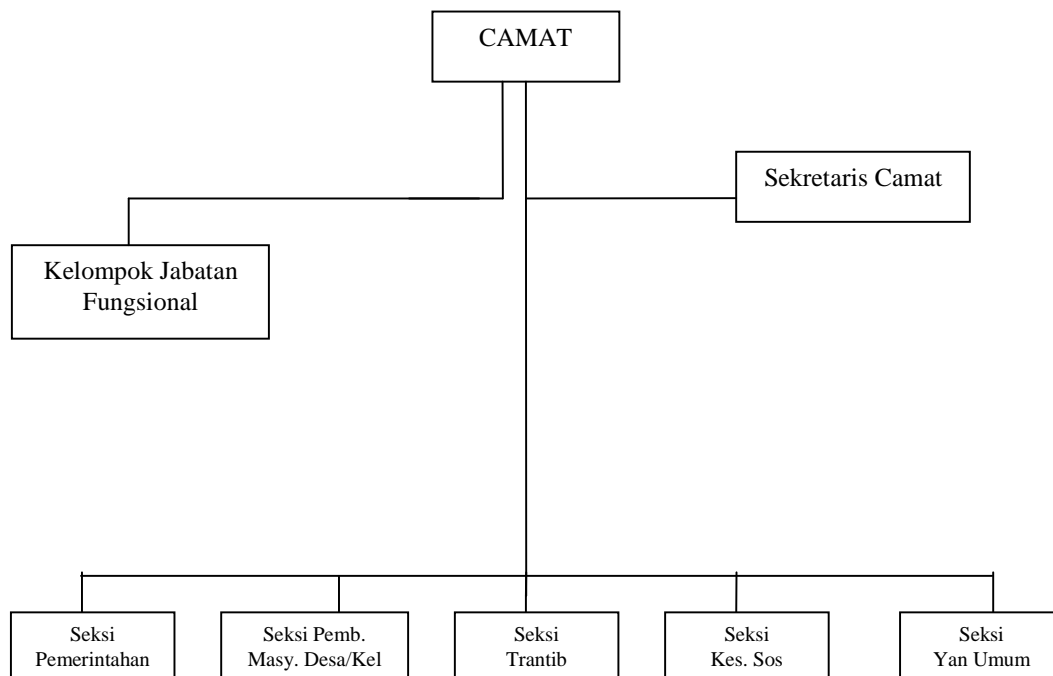
Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

- 1. Camat
- 2. Sekretaris Kecamatan, membawahkan :
- 3. Seksi Pemerintahan
- 4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- 5. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
- 6. Seksi Kesejahteraan Sosial
- 7. Seksi Kependudukan
- 8. Kelompok Jabatan Fungsional

Program struktur organisasi dan tata kerja Kecamatan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini, merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

BAGAN ORGANISASI KANTOR CAMAT LUBUK DALAM

KABUPATEN SIAK



Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 22 Tahun 2001

Kedudukan Kecamatan berdasarkan peraturan daerah tersebut merupakan perangkat daerah kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selain melaksanakan tugas pokoknya, camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan pencapaian dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Urusan wajib bidang Pemerintahan umum, meliputi kegiatan :

1. Penagihan pajak bumi dan bangunan (PBB)
2. Pelaksanaan musyawarah pembangunan desa (Musrenbangdes)
3. operasional kegiatan Tim Penggerak PKK Kecamatan dan Drama Wanita
4. Penyiapan tenaga pengendali keamanan dan kenyamanan lingkungan

5. Penyelenggaraan Hari Besar Nasional dan Hari Besar Islam
6. Pembinaan dan monitoring kewilayahan

Urusan administrasi umum Bidang Pemerintahan Umum :

1. Penyediaan jasa surat menyurat
2. Penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik
3. Penyediaan jasa kebersihan kantor
4. Penyediaan alat tulis kantor
5. Pengadaan barang cetakan dan penggandaan
6. Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor
7. Penyediaan makanan dan minuman
8. Rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
9. Rapat Koordinasi dan Konsultasi dalam daerah
10. Penyediaan jasa pelayanan perkantoran
11. Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor
12. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan Dinas Operasional
13. Pemeliharaan rutin/berkala mesin tik

14. Pemeliharaan rutin/berkala komputer
15. Pemeliharaan rutin/berkala AC
16. Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya
17. Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu

4.1.6. Keadaan Pegawai

Jumlah pegawai hampir seimbang antara jumlah laki-laki dan perempuan, jumlah laki-laki yaitu 9 jiwa, jumlah perempuan 6 jiwa sudah termasuk Pak Camat, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel : 1. 2. Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam

NO	Jenis Kelamin	F	P
1	Laki-laki	9	60%
2	Perempuan	6	40%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Tabel di atas menunjukkan jenis kelamin pegawai Kantor Camat Dalam, laki-laki berjumlah 9 jiwa atau 60%, sedangkan perempuan berjumlah 6 orang atau 40%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam yang paling banyak adalah laki-laki berjumlah 60%.

Tabel : 1.3. Pendidikan Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam

Option	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Tidak tamat sekolah	-	-
B	Tamat SD/Sederajat	-	-
C	Tamat SMP/Sederajat	1	6,7%
D	Tamat SMA/Sederajat	11	73,3%
E	Tamat Perguruan Tinggi S-I/D3.	3	20%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan pendidikan responden pegawai kantor camat Camat siak, pada alternatif jawaban tidak tamat sekolah, tamat SD/ sederajat tidak mendapat nilai, 1 atau 6,7% menyatakan tamatan SMP/ sederajat, 11 orang responden atau 73,3% menyatakan tamat SMA/ sederajat, 3 orang responden atau 20% menyatakan tamat perguruan tinggi, maka disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pegawai di kantor camat Camat Lubuk Dalam adalah tamat SMA/ sederajat berjumlah 73,3%

Sarana dan prasarana merupakan salah satu yang penting dalam Kantor Camat Lubuk Dalam untuk memenuhi aktivitas kehidupan salah satunya adalah komputer 4 unit, mesin ketik, radio siaran, adapun sarana-prasarana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel : 1.4. Jumlah Sarana Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

NO	Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	4	Baik
2	Mesin ketik	6	Baik
3	Televisi	1	Baik
4	Lemari Arsip	8	Baik
5	Lemari Filling	8	6 Baik, 2 Rusak
6	Meja Kerja	18	16 Baik, 2 Rusak
7	Kursi Kerja	18	15 Baik, 3 Rusak
8	Ruangn Kerja	9	Baik
9	Aula (Gedung Pertemuan)	1	Baik

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lubuk Dalam

Dalam konteks pemerintahan yang demokratis efektivitas kinerja birokrasi selalu diukur dari pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan yang salah satu fungsinya adalah pelayanan. Sejalan dengan aroma reformasi yang didengungkan selama ini. Masyarakat disamping menuntut keadilan yang merata dalam pelayanan juga lebih dari itu yaitu membutuhkan pelayanan yang terbaik atau prima.

Pemerintahan yang beretika adalah pemerintahan yang *responsive* dan profesional dalam menjalankan tugas pemerintahan khususnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi masyarakatnya. Apa saja masalah yang terjadi didalam kehidupan masyarakatnya dengan sigap ditangani. Pemerintahan dalam hal ini berperan pemecahan masalah bukan sebagai penimbul masalah bahkan pemerintah yang beretika itu justru berperan mencegah dan menghindari timbulnya masalah. Namun, sayangnya pemikiran pemerintah yang luhur ini berkembang subur dalam tubuh aparatur pemerintah kita.

Tudingan terhadap kebobrokan mental aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat telah lama kita dengar. Mereka telah dicap hanya mementingkan diri sendiri dari pada mengurus kepentingan masyarakat. Masyarakat dijadikan objek bukan sebagai subjek. Mereka tidak peduli keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat. Mereka membedakan pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Orang yang berduit, keluarga dekat, konco-konco dan golongannya mendapat prioritas utama. Aturan bisa mereka pelintir dengan sesuka hati dan produsen yang mudah dibaut berbelit-belit. Dalihnya "kalau urusan bisa

dipersulit kenapa harus dipermudah”. Lewat cara inilah mereka bisa memperoleh *ekstra money* sedangkan kecepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan bukanlah target utama mereka.

Dari pemaparan diatas, dapat kita ambil kesimpulan bahwa faktor manusia tidak dapat dikesampingkan dalam menjalankan organisasi karena manusia adalah pendukung utama organisasi. Kalau tidak ada manusia maka organisasi tidak akan jalan. Sekarang permasalahannya adalah bagaimana memahami dan membentuk perilaku manusia tersebut agar sesuai dengan kehendak suatu organisasi. Pembicaraan mengenai kinerja tidak lepas dari penilaian atas kualitas pengelolaan dan kualitas pelaksanaan tugas atau operasi organisasi. Dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan kepada apa alasan dan tujuan dari dibentuknya organisasi tersebut. Biar dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, maka kinerja organisasi publik itu baru dapat dikatakan berhasil apabila mampu dalam mewujudkan tujuan dan misinya.

Saat ini kita sedang berada dalam suatu masyarakat yang sedang berorientasi pada kerja namun dalam hal ini tentulah tidak mengabaikan manusia sebagai pelaksana kerja tersebut karena manusia unsur yang sangat menentukan perkembangan kehidupan dan peradaban manusia. Membahas tentang perilaku manusia baik tentang hidup maupun tentang eksistensinya memang selalu aktual dan menarik sebab yang menjadi pokok permasalahan yang ada didunia ini adalah manusia itu sendiri, peristiwa apapun yang terjadi dan masalah apapun yang ingin dipecahkan pada intinya dan pada akhirnya berkaitan dengan manusia. Dalam masyarakat yang selalu berkembang manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang penting.

Perubahan-perubahan diatas menjadi salah satu faktor Kecamatan Lubuk Dalam menjadi tempat baru bagi para pendatang baik untuk kepentingan bisnis maupun menjadikan sebagai tempat tinggal baru. Pendatang-pendatang baru itu tentu saja akan merubah komposisi serta

perkembangan sosial budaya Kecamatan Lubuk dalam menuju masyarakat majemuk dengan segala permasalahan yang kompleks pula.

Pertumbuhan penduduk yang demikian pesat menuju kehidupan yang baik tentu saja menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik pula dari birokrasi dalam proses pembangunan dan pelayanan publik. Usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dimaksudkan disini agar kepercayaan publik kepada birokrasi selalu terjaga dengan baik.

Imej yang kurang sedap terhadap birokrasi pelayanan tidak dapat disebabkan oleh kinerja, tetapi juga oleh perilaku para pelaksana yang apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja bagaikan robot, terlalu ketat pada prosedur dan seringnya melempar urusan kepada pihak lain. Berikut ini penulis sajikan tabel tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Lubuk Dalam Sebagai berikut :

a. *Reability*

Untuk mengetahui hasil analisis tentang tanggapan responden masyarakat terhadap aspek kehandalan aparat mewujudkan pelayanan berkualitas, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.7. Tanggapan Responden Terhadap *Realibity* (Kehandalan) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai selalu mengutamakan kecepatan pelayanan	40	58	2	100
		40%	58%	2%	100%

2	Pegawai selalu memperhatikan faktor keamanan dalam pemberian layanan	33 33%	64 64%	3 3%	100 100%
3	Kejujuran pegawai merupakan bagian yang dipentingkan dalam pelayanan	52 52%	45 45%	3 3%	100 100%
4	Pegawai selalu menyajikan rincian biaya secara jelas kepada masyarakat	30 30%	35 35%	35 35%	100 100%

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari tabel diatas 38,75% responden menyatakan baik, 50,5% responden menyatakan kurang baik dan 10,75% responden menyatakan tidak baik jadi dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perwujudan pelayanan yang akurat dan terpercaya masih menunjukkan kualitas yang masih rendah. Dari 100 responden ditemukan 50,5% responden yang menyatakan kurang baik tentang kehandalan pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Kelompok responden ini belum percaya dengan sikap dan perilaku aparat yang sesungguhnya dalam rangka menciptakan hubungan yang harmonis.

Kepuasan masyarakat terusik ketika perilaku pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam mengabaikan kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sebagian responden menyatakan bahwa pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam sering menampilkan "perilaku- birokrat" yakni sikap yang selalu mementingkan pemberlakuan aturan dan prosedur formal, sehingga kurang memperhatikan harapan-harapan masyarakat.

Tabel 1.8. Jenis Pelayanan dan Biaya Dalam Pelayanan

no	Jenis Pelayanan	Biaya
1.	Administrasi Kependudukan - Kartu Tanda Penduduk (Ktp)	Rp. 15.000

	- Kartu Keluarga (Kk)	Rp. 15.000
	- Akte Kelahiran	Rp. 15.000
2.	Surat Pengantar Perizinan	
	- Izin Mendirikan Bangunan	Rp. 200.000
	- Surat Tempat Izin Usaha	Rp. 350.000
3.	Surat Pengantar Keterangan	
	- Surat Keterangan Ganti Rugi	Rp.100.000
	- Surat Keterangan Pindah	Rp. 15.000
	- Surat Keterangan Kematian Dan Kelahiran	-
	- Surat Keterangan Bersih Lingkungan	-
	- Surat Keterangan Berdomisili	Rp. 15.000
	- Surat Keterangan Tanah	Rp. 300.000

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas perilaku pegawai ini seringkali mengabaikan kebutuhan dan harapan masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, kemudahan, transparansi biaya pelayanan. Implikasi perilaku tersebut telah menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.

b. *Responsiveness*

Untuk lebih jelas memahami bagaimana ketanggapan Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam memberikan respon kepada masyarakat dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.9. Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* (Respon) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam

No	Indikator	Kategori jawaban	
----	-----------	------------------	--

		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai selalu menyadari kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat	40 40%	50 50%	10 10%	100 100%
2	Setiap keluhan selalu cepat ditanggapi pegawai	50 50%	50 50%	-	100 100%
3	Pegawai selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pemberian layanan	37 37%	40 40%	23 23%	100 100%
4	Pegawai selalu mengutamakan kualitas dalam pelaksanaan tugas	33 33%	62 62%	5 5%	100 100%

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari tabel diatas 40% responden menyatakan baik,50,5% responden menyatakan kurang baik dan 9,5% responden menyatakan tidak baik jadi dapat di katakan 50,5% responden menanggapi kemampuan sumber daya manusia pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam belum memberikan kontribusi kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

Banyak keluhan-keluhan yang disampaikan kepada pegawai tidak mendapat respon positif, disatu sisi responden mengalami betapa sulitnya menyampaikan keluhan kepada pegawai dan disisi lain tanggapan yang diberikan seringkali tidak memuaskan masyarakat karena keterlambatan dan ketidak sesuaian responden yang diberikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesadaran pegawai sebagai petugas yang melayani kebutuhan masyarakat kurang dipahami sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat diabaikan. Pengetahuan dan keramahan merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap aparaturnya kecamatan Lubuk Dalam harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang

memuaskan, mencakup kemampuan dalam menguasai peraturan dan keterampilan, kesopanan serta staf yang dapat dipercaya, bebas dari resiko atau keragu-raguan.

c. *Assurance*

Hasil penelitian tentang kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.10. Tanggapan Responden Terhadap Assurance (Kemampuan Pegawai Menciptakan Keyakinan Masyarakat) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai mengutamakan keramahan dalam pemberian pelayanan	55	41	4	100
		55%	41%	4%	100%
2	Kesopanan pegawai selalu diperhatikan dalam pemberian pelayanan	63	33	4	100
		63%	33%	4%	100%
3	Istansi memberikan pelayanan satu atap	31	64	5	100
		31%	64%	5%	100%
4	Kantor Camat Lubuk Dalam memiliki kemampuan memberikan jaminan pelayanan	43	56	1	100
		43%	56%	1%	100%
5	Ketepatan waktu dalam pelayanan	30	35	35	100
		30%	35%	35%	100%

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari sumber diatas 44,4% responden menyatakan baik, 45,8% responden menyatakan kurang baik dan 9,8 responden menyatakan tidak baik dapat dianalisis bahwa kemampuan pegawai relatif masih rendah untuk memberikan jaminan kepada masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas di Kantor Camat Lubuk Dalam sekitar 45,8% responden menyatakan kurang baik terhadap kemampuan pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.

Tabel 1.11. Jenis Pelayanan Dan Penggunaan Waktu Dalam Pelayanan

no	Jenis Pelayanan	Penggunaan Waktu
1.	Administrasi Kependudukan <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Tanda Penduduk (Ktp) - Kartu Keluarga (Kk) - Akte Kelahiran 	2 Hari 2 Hari 2 Hari
2.	Surat Pengantar Perizinan <ul style="list-style-type: none"> - Izin Mendirikan Bangunan - Surat Tempat Izin Usaha 	2 Hari 2 Hari
3.	Surat Pengantar Keterangan <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Ganti Rugi - Surat Keterangan Pindah - Surat Keterangan Kematian Dan Kelahiran - Surat Kerengan Bersih Lingkungan - Surat Keterangan Berdomisili - Surat Keteerangan Tanah 	2 Hari 2 Hari 2 Hari 2 Hari 2 Hari 3 Hari

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa sebagian responden masyarakat menyatakan lambatnya proses pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu terlalu lama. menurut prosedur pelayanan yanag ada di atas pelayanan tidak memerlukan waktu seminggu tetapi dalam kenyataannya setiap pelayanan memerlukan waktu lebih dari seminggu.

Terlihat orientasi kerja pegawai lebih ditekankan pada "prosedural kerja" yang bersifat formal sehingga harapan dan kebutuhan masyarakat tersebut diabaikan. Penekanan kerja pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam didasarkan atas paradigma lama bahwa keberadaan suatu instansi karena dibutuhkan masyarakat, seharusnya keberadaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. *Emphaty*

Masyarakat sebagai pengguna jasa cenderung menilai dan merasakan keputusan pengurusan kerja ketika pegawai pelaksana memberikan waktu untuk memperlakukan masyarakat secara profesional, untuk lebih jelas lihat tabel berikut :

Tabel 1.12. Tanggapan Responden Terhadap *Empty* Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam.

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai memberikan pembinaan dan penyuluhan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan	46	53	1	100
		46%	53%	1%	100%
2	Pegawai memberikan perhatian personal dalam melayani masyarakat	39	55	6	100
		39%	55%	6%	100%

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari tabel diatas 42,5% responden menyatakan baik, 54% responden menyatakan kurang baik dan 3,5% responden menyatakan tidak baik dapat di analisis bahwa responden pengguna jasa pelayanan masih kurang percaya terhadap kemampuan pegawai menciptakan hubungan baik

dengan masyarakat.54% responden menanggapi kemampuan pegawai Kantor Camat Lubuk dalam kurang baik.

Tabel 1.13. Jenis Pelayanan dan Persyaratan Dalam Pelayanan

no	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1.	Administrasi Kependudukan <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Tanda Penduduk (Ktp) - Kartu Keluarga (Kk) - Akte Kelahiran 	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat pindah bagi pendatang baru b. Kartu Keluarga (KK) c. Pengisian Belangko KP- a. Pengantar dari RT b. Melampirkan surat nikah a. kartu Keluarga (KK) b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. A3 dari desa d. Surat Bidan e. Surat Nikah
2.	Surat Pengantar Perizinan <ul style="list-style-type: none"> - Izin Mendirikan Bangunan - Surat Tempat Izin Usaha 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengisian belangko yang diterbitkan dinas tata kota b. Penandatanganan ditingkat RT/RW c. Penandatanganan dari penghulu d. Rekomendasi Camat a. akta Perusahaan yang di keluarkian notaries b. Surat pengantar dari penghulu c. Penandatanganan dari Camat
3.	Surat Pengantar Keterangan <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Ganti Rugi - Surat Keterangan Pindah - Surat Keterangan Kematian Dan Kelahiran - Surat Kerengan Bersih Lingkungan - Surat Keterangan Berdomisili - Surat Keteerangan Tanah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat dasar lama b. Surat keterangan RT/RW c. Surat keterangan kepenghuluan d. Penandatanganan di kantor camat a. Kartu Keluarga (KK) b. Kartu tanda penduduk (KTP) c. Surat keterangan dari penghulu d. Photo - Surat kepenghuluan - Surat pindah dari Penghulu a. warga Negara Indonesia b. Kartu Tanda penduduk c. Kartu Keluarga d. Surat dari kepenghuluan e. Surat permohonan a. Kartu tanda penduduk b. Kartu Keluarga c. Surat dari kepenghuluan

Sumber : kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas hubungan yang tercipta antara pegawai dan masyarakat pengguna jasa lebih didasarkan atas pihak yang membutuhkan produk dengan pihak yang memiliki produk. Pemikiran inilah yang memperngaruhi sebagian besar pegawai kurang memperhatikan

kebutuhan atau tuntutan dan harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak memahami informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan namun urang mendapat respon dari pegawai. Responden merasakan bahwa berurusan dengan Kantor Camat Lubuk dalam diharuskan kreatif untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

e. Tangibel

Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat dalam penggunaan jasa terhadap penampilan sarana dan prasarana fisik pelayanan Kantor Camat Lubuk Dalam dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.14. Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Sarana dan Prasarana Fisik Pada Kantor Camat Lubuk Dalam.

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai selalu mempermudah pengisian formulir	63	37	-	100
		63%	37%		100%
2	Kondisi tata ruang kantor selalu memberikan rasa nyaman	55	33	12	100
		55%	33%	12%	100%
3	Kondisi peralatan dan perlengkapan kantor mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan	34	58	8	100
		34%	58%	8%	100%
4	Kelengkapan fasilitas pelayanan dapat memberikan kenyamanan	23	68	9	100
		23%	68%	9%	100%

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari tabel diatas 43,75% responden menyatakan baik, 49% responden menyatakan kurang baik dan 7,25% responden menyatakan tidak baik maka dapat dianalisis bahwa 49% responden memberikan respon kurang baik terhadap penampilan pegawai dan fasilitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Lubuk dalam. Hasil penelitian mengidikasikan bahwa penampilan pegawai dan fasilitas yang diberikan Kantor Camat Lubuk Dalam masih belum memadai untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.

Tabel .1.15. Jumlah Sarana Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

NO	Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	4	Baik
2	Mesin ketik	6	Baik
3	Televisi	1	Baik
4	Lemari Arsip	8	Baik
5	Lemari Filling	8	6 Baik, 2 Rusak
6	Meja Kerja	18	16 Baik, 2 Rusak
7	Kursi Kerja	18	15 Baik, 3 Rusak
8	Ruangn Kerja	9	Baik
9	Aula (Gedung Pertemuan)	1	Baik

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas dapat kita lihat masih adanya sarana dan prasarana yang rusak dan masih kurangnya sarana prasarana yang ada begitu juga sumber daya manusia aparatur pemerintah masih kurang dalam penggunaan sarana dan prasarana tersebut.

Dari segi penampilan, terlihat sebagian pegawai masih sibuk menggunakan dan memperlakukan persyaratan-persyaratan dan prosedur pelayanan. Bagi masyarakat yang kurang melengkapi persyaratan administrtif dan prosedur pengurusan tidak mendapat formulir pelayanan. Struktur organisasi yang biriokrasi ini menyebabkan pegawai kurang memperhatikan

pentingnya penampilan pegawai melaksanakan tugas–tugas pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengisian formulir tidak mendapat sambutan sehingga terkesan pegawai kurang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk pengisian formulir. Dari hasil analisis tanggapan responden terhadap kondisi tata ruang dan fasilitas Kantor Camat Lubuk Dalam masih belum mampu memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna jasa. Ruang kantor kurang memadai guna menampung masyarakat yang berkunjung mendapatkan jasa pelayanan surat keterangan penduduk. Seringkali suasana ini, beberapa responden tidak berkeinginan menunggu pada ruang tunggu kantor tetapi keluar untuk beberapa saat menjelang penyiapan berkas-berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari ke lima indikator yang digunakan untuk melihat proses pelaksanaan dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Lubuk dalam, maka dapat dibuat rekapitulasi tanggapan responden masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1.16. Rakapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Lubuk Dalam.

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Kurang baik	Tidak baik	
1	Pegawai selalu mengutamakan kecepatan pelayanan	40 (40%)	58 (58%)	2 (2%)	100 (100%)
2	Pegawai selalu memperhatikan faktor keamanan dalam pemberian layanan	33 (33%)	64 (64%)	3 (3%)	100 (100%)
3	Kejujuran pegawai merupakan bagian yang dipentingkan dalam pelayanan	52 (52%)	45 (45%)	3 (3%)	100 (100%)
4	Pegawai selalu menyajikan rincian biaya secara jelas kepada masyarakat	30 (30%)	35 (35%)	35 (35%)	100 (100%)
5	Pegawai selalu menyadari kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat	40 (40%)	50 (50%)	10 (10%)	100 (100%)
6	Setiap keluhan selalu cepat ditanggapi pegawai	50 (50%)	50 (50%)	-	100 (100%)

7	Pegawai selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pemberian layanan	37 (37%)	40 (40%)	23 (23%)	100 (100%)
8	Pegawai selalu mengutamakan kualitas dalam pelaksanaan tugas	33 (33%)	62 (62%)	5 (5%)	100 (100%)
9	Pegawai mengutamakan keramahan dalam pemberian pelayanan	55 (55%)	41 (41%)	4 (4%)	100 (100%)
10	Kesopanan pegawai selalu diperhatikan dalam pemberian pelayanan	63 (63%)	33 (33%)	4 (4%)	100 (100%)
11	Istansi memberikan pelayanan satu atap	31 (31%)	64 (64%)	5 (5%)	100 (100%)
12	Kantor Camat Lubuk Dalam memiliki kemampuan memberikan jaminan pelayanan	43 (43%)	56 (56%)	1 (1%)	100 (100%)
13	Ketepatan waktu dalam pelayanan	30 (30%)	35 (35%)	35 (35%)	100 (100%)
14	Pegawai memberikan pembinaan dan penyuluhan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan	46 (46%)	53 (53%)	1 (1%)	100 (100%)
15	Pegawai memberikan perhatian personal dalam melayani masyarakat	39 (39%)	55 (55%)	6 (6%)	100 (100%)
16	Pegawai selalu mempermudah pengisian formulir	63 (63%)	37 (37%)	-	100 (100%)
17	Kondisi tata ruang kantor selalu memberikan rasa nyaman	55 (55%)	33 (33%)	12 (12%)	100 (100%)
18	Kondisi peralatan dan perlengkapan kantor mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan	34 (34%)	58 (58%)	8 (8%)	100 (100%)
19	Kelengkapan fasilitas pelayanan dapat memberikan kenyamanan	23 (23%)	68 (68%)	9 (9%)	100 (100%)

Sumber : Data Lapangan Tahun 2009

Dari tabel diatas rekapitulasi tanggapan responden didapat 41,94% responden menyatakan baik, 49,31% responden menyatakan kurang baik dan 9,76% responden menyatakan tidak baik maka dapat di analisa bahwa pelayanan di Kantor Camat Lubuk dalam masih di nilai kurang baik karna didapatkan hampir separuh responden yakni 49,31% rtesponden menyatakan kurang baik.

5.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam.

Pemerintah Kecamatan merupakan pemerintahan yang bertujuan untuk menjalankan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah kecamatan tersebut. Berhasilnya tugas kecamatan dalam memberikan pelayana masyarakat tidak terlepas dari adanya aparatur Kantor camat yang memiliki tanggung jawab serta menyadari akan pentingnyan perannya sebagai pelayan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adaah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kecamatan Lubuk Dalam belum secara optimal dilaksanakan. Ada terdapat gejala-gejala yang kurang efektif terdapat di Kantor Camat Lubuk Dalam dalam pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dapat di lihat bahwa sikap Aparat Kecamatan Lubuk Dalam dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan, perizinan, surat keterangan pindah, surat keterangan berdomisilidan akte kelahiran masih belum mencerminkan sikap seorang pelayan yang kurang baik sebagaimana fungsinya sebagai abdi masyarakat. Seringkali masyarakat berurusan harus menunggu dalam waktu yang tidak jelas, apalagi petugas yang menangani pelayanan tersebut tidak berada di tempat.

Yang lebih lengkapnya prosedur, biaya dan penggunaan waktu dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.17. Prosedur, Penggunaan Waktu Pengurusan Surat Menyurat pada Kantor Camat Lubuk Dalam

no	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Biaya	Penggunaan Waktu
1.	Administrasi Kependudukan			
	- Kartu Tanda Penduduk (Ktp)	a. Surat pindah bagi pendatang baru	Rp. 15.000	2 Hari
	- Kartu Keluarga (Kk)	b. Kartu Keluarga (KK) c. Pengisian Belangko KP- a. Pengantar dari RT	Rp. 15.000	2 Hari
	- Akte Kelahiran	b. Melampirkan surat nikah a. kartu Keluarga (KK) b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. A3 dari desa d. Surat Bidan e. Surat Nikah	Rp. 15.000	2 Hari
2.	Surat Pengantar Perizinan			
	- Izin Mendirikan Bangunan	a. Pengisian belangko yang diterbitkan dinas tata kota b. Penandatanganan ditingkat RT/RW c. Penandatanganan dari penghulu d. Rekomendasi Camat	Rp. 200.000	2 Hari

3.	- Surat Tempat Izin Usaha	a. akta Perusahaan yang di keluarkian notaries b. Surat pengantar dari penghulu c. Penandatanganan dari Camat	Rp. 350.000	2 Hari
	Surat Pengantar Keterangan - Surat Keterangan Ganti Rugi	a. Surat dasar lama b. Surat keterangan RT/RW c. Surat keterangan kepenghuluan d. Penandatanganan di kantor camat	Rp.100.000	2 Hari
	- Surat Keterangan Pindah	a. Kartu Keluarga (KK) b. Kartu tanda penduduk (KTP) c. Surat keterangan dari penghulu d. Photo - Surat kepenghuluan	Rp. 15.000	2 Hari
	- Surat Keterangan Kematian Dan Kelahiran - Surat Kerengan Bersih Lingkungan - Surat Keterangan Berdomisili	- Surat pindah dari Penghulu a. warga Negara Indonesia b. Kartu Tanda penduduk c. Kartu Keluarga d. Surat dari kepenghuluan e. Surat permohonan	- Rp. 15.000	2 Hari
	- Surat Keteerangan Tanah	a. Kartu tanda penduduk b. Kartu Keluarga c. Surat dari kepenghuluan	Rp. 300.000	3 Hari

Sunber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari table diatas dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat terlihat bahwa dalam biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), berdasarkan ketentuan yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam untuk 1 lembar KTP di kenakan biaya Rp. 15.000. namun kenyataannya biaya yang di kenakan kepada mansayarakat sangat berfariasi berkisar antara Rp.30.000 atau pun lebih tergantung kedekatan aparat dengan masyarakat, dan penggunaan waktu yang telah di tentukan Kantor Camat Lubuk Dalam adalah 2 hari, namun kenyataannya 4-7 hari dalam penyelesaiannya. Untuk mengetahui lebih jelas tentang keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam dapat di lihat pada table berikut ini :

Tabel 1. 18. Pelaksanaan Pelayanan Pada Kantor Camat Lubuk Dalam

No	Jenis Pelaksanaan Pelayanan	Target	Keterlambatan
----	-----------------------------	--------	---------------

1	Kartu Tanda penduduk (KTP)	2 Hari	5 Hari
2	Kartu Keluarga	2 Hari	6 Hari
3	Surat Keterangan Tanah	3 Hari	6 Hari
4	Surat Keterangan Berdomosili	2 Hari	7 Hari
5	Surat Pindah	3 Hari	4 Hari
6	Akte Kelahiran	2 Hari	6 Hari

Sumber : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari table di atas dapat dilihat bahwa rata-rata keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat berkisar 6-7 hari. Hal ini disebabkan karena adanya para pegawai yang kurang kesungguhannya dalam melaksanakan tugasnya, ataupun para pegawai tidak berada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan.

5.3. Faktor Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Lubuk Dalam.

Setiap pelaksanaan selalu adanya suatu faktor penghambat di dalam pelaksanaan sehingga pelayanan tersebut tidak berjalan dengan efektif. Begitu juga halnya dengan pelayanan masyarakat di Kantor Camat Lubuk Dalam. Adapun Penyebab belum efektifnya pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yaitu :

5.3.1. Kurangnya Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keterampilan aparat di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sangat kurang. Kemampuan pegawai merupakan kesanggupan dalam melakukan sesuatu dan merupakan tolak ukur utama dari penilaian kinerja seorang pegawai. Kemampuan pegawai berpengaruh terhadap tugas yang diembannya. Karena jika pegawai mempunyai kemampuan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya tentu saja akan membuat pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan lancar.

Kemampuan seorang pegawai akan mempengaruhi kelangsungan birokrasi karena kemampuan berkaitan dengan hasil kerja.

Dalam pelaksanaan pelayanan pegawai di Kantor Camat Lubuk Dalam belum dapat dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat di mana kemampuan pegawai untuk memenuhi keinginan masyarakat masih sangat kurang hal ini disebabkan karena kurangnya bimbingan, petunjuk, maupun pelatihan – pelatihan khusus sesuai dengan bidang masing – masing pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam. Hal ini dapat dilihat pelatihan – pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam diantaranya adalah :

1. Pelatihan sistem informasi manajemen kependudukan (SIMDUK)
2. Pelatihan tata kearsipan.
3. Pelatihan operator sistem informasi dan kependudukan.
4. Penyuluhan hukum terpadu.
5. Pelatihan operator radio telekomunikasi.

Pelatihan – pelatihan yang diikuti oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam masih sangat kurang. Hal ini mengakibatkan kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan keinginan masyarakat, sebagaimana fungsi pemerintahan itu adalah melayani masyarakat.

5.3.2. Masih banyak pegawai yang melaksanakan tugas Pemerintah dan pelayanan masyarakat hanya merupakan suatu pekerjaan yang mereka berikan kepada masyarakat bukan merupakan kewajiban yang harus dilaksanakannya sebagaimana fungsinya melayani masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, aparat pemerintah seandainya pulang pada waktu kerja dan aparat

pemerintah memilih dalam melayani masyarakat dengan faktor kedekatan antara masyarakat dengan aparatur pemerintahan.

- 5.3.3. Kurangnya sumber daya manusia aparatur pemerintahan dan kemampuan pegawai dalam memberikan keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya dan penggunaan waktu artinya keberadaan aparatur pemerintahan sekarang dikecamatan Lubuk Dalam belum mampu melaksanakan tugas pelayanan yang memakan waktu cukup lama serta penyelesaian yang dinilai lambat dimana aparatur yang memegang tugas dalam hal pelayanan ini rata – rata menamatkan pendidikan di tingkat SLTA. kemampuan pegawai dalam memberikan keterbukaan informasi dapat dilihat bahwa dalam biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), berdasarkan ketentuan yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam untuk 1 lembar KTP dikenakan biaya Rp. 15.000. namun kenyataannya biaya yang dikenakan kepada masyarakat sangat bervariasi berkisar antara Rp.30.000 atau pun lebih tergantung kedekatan aparat dengan masyarakat, dan penggunaan waktu yang telah ditentukan Kantor Camat Lubuk Dalam adalah 2 hari, namun kenyataannya 4-7 hari dalam penyelesaiannya

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang paling penting dalam pelayanan. Karena sarana kerja yang tersedia sesuai dengan kebutuhan melakukan pelayanan, makanya pekerjaan akan terlaksana dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.

Namun dalam pelaksanaannya Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam belum terlaksana dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada di Kecamatan. Di mana sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam seharusnya dapat mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat. Padahal seperti yang terdapat pada tabel mengenai fasilitas yang ada di

Kantor Camat Lubuk Dalam dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini disebabkan kurangnya keahlian pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam dengan sebaik – sebaiknya.

Hambatan – hambatan di atas haruslah diatasi agar pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak bisa terlaksana dengan baik sebagai mana fungsi pemerintahan adalah menganut fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan untuk masyarakat.

5.4. Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam

Langkah-langkah strategis guna meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemerintah sekaligus lebih mendekatkan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan dan disiapkan SDM (Sumber Daya Manusia) dan peralatan, sarana prasarana yang memadai, sehingga memberikan pelayanan yang optimal baik mutu, kualitas maupun kuantitas. Dihimbau kepada Camat Lubuk Dalam dan seluruh staf Aparatur Kecamatan agar senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat di Kecamatan Lubuk Dalam khususnya dan Kabupaten Siak pada umumnya untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada seluruh masyarakat, demi terwujudnya pembangunan diseluruh sektor khususnya sektor pariwisata dan mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat di Kecamatan Lubuk Dalam khususnya dan Kabupaten Siak pada umumnya. dan mengharapkan seluruh masyarakat turut berperan aktif dalam pembangunan dan mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan publik dalam proses pelayanan di kantor Camat Lubuk Dalam dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penilaian responden tentang kualitas pelayanan dengan indikator yang telah ditentukan melalui tabel yang tersedia.
- b. Bahwa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Lubuk Dalam adalah kesadaran kerja pegawai, aturan yang menjadi landasan kerja, pendapatan, kemampuan/keterampilan kerja serta sarana dan prasarana layanan kerja yang kurang memadai sehingga dalam pelaksanaannya belum maksimal.
- c. Belum adanya langkah-langkah yang tepat oleh Pemerintah Kabupaten Siak khususnya Kecamatan Lubuk Dalam untuk dapat meningkatkan pelayanan.

6.2. SARAN

Berdasarkan uraian pada kesimpulan diatas, dapat dirumuskan beberapa saran penelitian yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk lebih menciptakan suasana kepuasan pada masyarakat pengguna jasa aparatur aparatur kecamatan Lubuk Dalam perlu meningkatkan Sumber Daya Manusia agar diperhatikan karakteristik masyarakat yang dilayani berhubungan hal ini menentukan corak dan ragam kebutuhan tututan masing-masing anggota masyarakat.

- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat Lubuk Dalam perlu melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Aparatur guna mampu menciptakan "*reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*"
- c. Perlunya perubahan mental profesional Sumber Daya Manusia yang dimiliki di Kantor Camat Lubuk Dalam dari "apa yang saya dapat kerjakan menjadi apa yang dapat saya hasilkan bagi organisasi".
- d. Kantor Camat Lubuk Dalam harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya terutama dalam mempertinggi kepuasan penerimaan layanan. Upaya ini terutama harus ditunjukkan pada atribut kualitas pelayanan yang dianggap oleh penerima layanan masih jauh dari terapan.
- e. Perlu ada penelitian lanjutan namun dalam cangkupan untuk analisis yang lebih luas dan komprehensif agar menjadi masukan bagi Kantor Camat Lubuk Dalam dalam menyusun strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali, *Pelaksanaan otonomi dengan pemilihan kepala daerah secara langsung*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Achmad, 2003, *Administrasi dan Bisnis*, Dalam Dialog Vol. 1, 2003 Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis
- Ali, Muhammad, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Pustaka Mani, Jakarta, 2002
- Aris kunto, Suharsami, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999
- Garma k, Juliantara, *Penelitian Dalam Pengetahuan*, Primaka Akademika, Bandung, 2000
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta
- Moneir, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Osborn, David and Ted Gaebler, 1993, *Reinventing Government*, Plume, New York
- Sianipar, J, R, G, 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN- Republik Indonesia, Edisi Ke-2, Jakarta
- Singarimbun, Masri, Sofyan, Efendi, *Metode penelitian Survei*, LP3S, Jakarta, 2006
- Soekanto, Soejono, *Sosiologi Sebagai Pengantar*, PT Grafindo Jakarta, 2005
- Soewita, *Desa Dan Kelurahan*, PT Nuansa Aulia, Bandung, 2007
- Tjiptono, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta, 2002
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Desa
- Widjaja HAW, *Pemerintah Desa/Marga Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Populasi dan Sampel.....	27
Tabel 1.2.	Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.....	39
Tabel 1.3.	Pendidikan Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.....	40
Tabel 1.4.	Jumlah Sarana Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009.....	47
Tabel 1.5.	Tanggapan Responden Terhadap <i>Realibity</i> (Kehandalan) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.....	45
Tabel 1.6.	Jenis Pelayanan dan Biaya dalam Pelayanan	46
Tabel 1.7.	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Respon) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.....	47
Tabel 1.8.	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Kemampuan) Pegawai Menciptakan Keyakinan Masyarakat) Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam.....	49
Tabel 1.9.	Jenis Pelayanan Dan Penggunaan Waktu Dalam Pelayanan.....	50
Tabel 1.10.	Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphty</i> Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	51
Tabel 1.11.	Jenis Pelayanan dan Persyaratan Dalam Pelayanan.....	52
Tabel 1.12.	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Sarana dan Prasarana Fisik Pada Kantor Camat Lubuk Dalam.....	53
Tabel 1.13.	Jumlah Sarana Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009.....	54
Tabel 1.14.	Rakapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Lubuk Dalam.....	56
Tabel 1.15.	Prosedur, Penggunaan Waktu Pengurusan Surat Menyurat pada Kantor Camat Lubuk Dalam.....	58
Tabel 1.16.	Pelaksanaan Pelayanan Pada Kantor Camat Lubuk Dalam.....	59

I. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Angket ini hanya semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah. Pengisian terhadap angket ini tidak berpengaruh apapun pada status atau kedudukan anda.
- b. Mohon mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya dan secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena rahasia jawaban anda tetap terjamin.
- c. Pilihlah salah satu alternatif jawaban a, b, c.
- d. Beri tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang anda pilih.
- e. Terimakasih atas kesediaannya mengisi dan mengembalikan angket ini.

II. Nama : Muhammad Anwar
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

III. Pertanyaan

A. Reability

1. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu mengutamakan kecepatan pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
2. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu memperhatikan faktor keamanan dalam memberikan pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
3. Bagaimana tanggapan saudara, kejujuran pegawai merupakan hal yang penting dalam pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
4. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu memberikan rincian biaya yang jelas kepada masyarakat?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik

B. Responsiveness

1. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu menyadari kewajiban memberikan pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
2. Bagaimana tanggapan saudara, setiap keluhan selalu cepat di tanggap pegawai?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
3. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik
4. Bagaimana tanggapan saudara, pegawai selalu mengutamakan kualitas dalam pelayanan?
 - a. baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Tidak Baik

C. Assurance

1. Bagaimana tanggapan saudara,Pegawai selalu mengutamakan keramahan dalam pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
2. Bagaimana tanggapan saudara,kesopanan pegawai selalu di perhatikan dalam pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
3. Bagaimana tanggapan saudara,pelayanan satu atap?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
4. Bagaimana tanggapan saudara,dalam memberikan jaminan pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
5. Bagaimana tanggapan saudara,ketepatan waktu dalam pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik

D. Empathy

1. Bagaimana tanggapan saudara,memberikan penyuluhan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
2. Bagaimana tanggapan saudara,memberikan perhatian personal dalam pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik

E. Tangible

1. Bagaimana tanggapan saudara,selalu mempermudah pengisian formulir?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
2. Bagaimana tanggapan saudara,kondisi tata ruang kantor memberikan kenyamanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
3. Bagaimana tanggapan saudara,peralatan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik
4. Bagaimana tanggapan saudara,kelengkapan fasilitas memberikan rasa nyaman ?
a. baik b. Kurang Baik c. Tidak Baik